

불만고객 응대

1. 불만고객

- 96% 불만을 말하지 않는다.
- 90% 거래를 중단한다.
- 평균 9명에서 불만을 전한다
- 13% 의 고객은 20명에게 불만을 전한다.

- 미국 TRAP사 조사

2. 고객 불만의 원인

- 1) 통명스러운 말씨
- 2) 직원의 용모, 복장 불량
- 3) 고객의 기대에 못 미치는 서비스
- 4) 지연 서비스
- 5) 약속 불이행
- 6) 단정적 거절
- 7) 직원의 실수와 무례한 태도

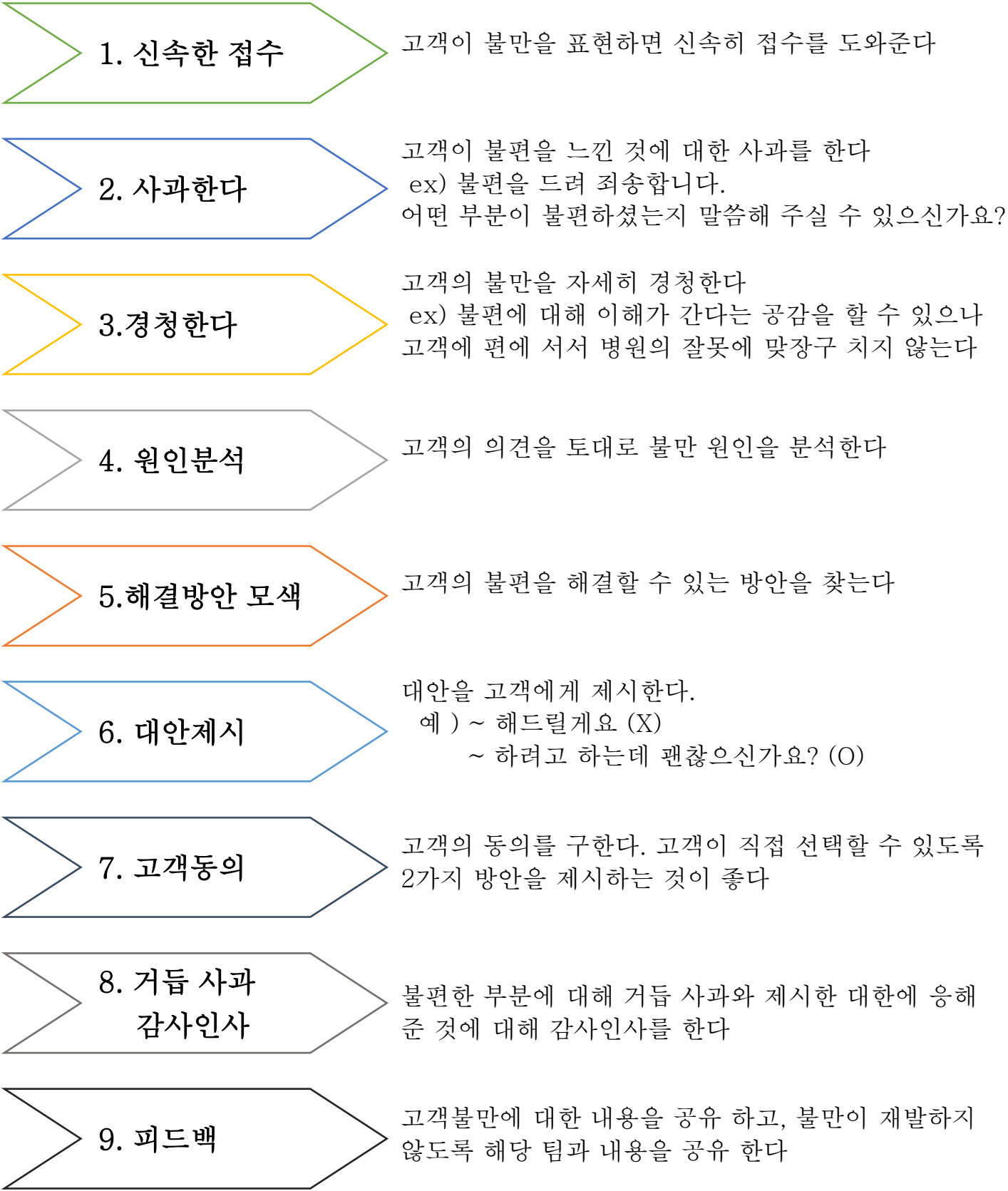
3. 고객의 기본적 요구

- 1) 기억되기를 바라는 욕구
- 2) 중요한 사람으로 인식되고 싶은 욕구
- 3) 칭찬 받고 존중 받고 싶은 욕구
- 4) 환영 받고 싶어하는 욕구
- 5) 편안해 지고 싶어하는 욕구
- 6) 기대와 욕구를 수용해주기를 바라는 욕구

4. 불만에 대한 쌍방심리

	병원	고객
심리	* 바쁘고 귀찮음 * 특별한 대우를 할 수 없음 * 업무에 대한 문제 없음 * 자신이 전문가라는 우월감 * 과실이 있다면 나에게 오는 손실	* 난처함 / 초초함 * 자존심을 깎이고 싶지 않음 * 친절, 공정하게 처리 받고 싶음* 신속한 처리 (고객이 원하는 방향) * 불안감 * 주위 압박감

5. 불만 고객 응대 프로세스 9단계



6. 불만 고객 응대

1) ‘맞장구’ 표현

가벼운 맞장구

- ▶ “저런 “ “ 그렇습니까?”

동의 맞장구

- ▶ “과연” “정말, 그렇겠군요” “ 예, 그렇습니까?”

정리 맞장구

- ▶ “그 말씀은 ~~ 이라는 것이지요?”

재촉 맞장구

- ▶ “그래서 어떻게 되셨습니까?”

- ✓ 고객이 장황하게 설명을 해도 중간에 말을 끊지 않고, 경청한다
- ✓ 강경고객인 경우, 이벤트 고객 응대프로세스에 따라 즉시 열림상담팀 (클레임 담당자) 에 공유 하여 처리한다.

2) 응대 표현

고객의 감정을 수용한다

- ▶ “어떤 상황인지 충분히 이해가 갑니다. 저 같아도 속상할 것 같습니다.”
“고객님 상황을 이해할 수 있습니다. 예~ 잘 알겠습니다”

사과한다

- ▶ “맞습니다. 이것은 저희의 잘못입니다.”
“그런 상황이 발생한 부분에 대해서는 너무 죄송하게 생각합니다”
“ 불편하게 해드려서 죄송합니다”

한계를 정한다 (2번 이상의 정중한 사과 후)

- ▶ “지금 얼마나 화가 나는지 제가 그 심정은 이해 합니다만, 문제를 해결하기 위해서는 고객님의 도움이 필요합니다.”

“ 고객님의 기분은 이해합니다. 하지만 계속 이렇게 화만 내신다면 문제 해결에 도움이 되지 않습니다.”

업무와 관련된 대화를 시작한다

- ▶ “고객님 조금 전에 ~ 라고 말씀해 주셨는데 어떤 부분이 불편하셨습니까?.”
“그럼 ~ 네 대해서 상세히 말씀해 주시겠습니까?”

대안을 제시한다

- ▶ “저희가 해드릴 수 있는 것은 A와 B 가 있습니다 어떤 게 더 좋으시겠습니까?”

“ 지금 상황에서는 C 를 하시는 것이 고객님의게 더 좋을 듯 싶습니다.
어떻게 하시겠습니까?

감사인사를 하며 마무리 한다

- ▶ “불편하셨던 부분을 말씀해 주시기 어려우셨을 텐데, 저희 병원을 아끼는 마음으로 말씀해 주셔서 너무 감사합니다.”
“ 사과 받아주셔서 감사합니다”

“ 앞으로는 고객님의 뿐만이 아니라 다른 고객에게도 불편함이 생기지 않도록 시정하겠습니다”

7. 상황별 고객응대 멘트

1) 대기석에서 누워 있는 고객

태도

보호자로서 수술에 대한 걱정과 긴 시간 기다림으로 인해 다소 지치고 힘든 점을 이해하며 공감해준다

응대멘트

2) 병원내부를 뛰어다니는 아이를 동반한 고객

태도

아이가 미끄러지거나 다칠 수도 있을 것에 대한 걱정스러운 마음을 담아 안내한다

응대멘트

3) 병원 내 흡연하는 고객

태도

고객의 기분의 상하지 않도록 정중히 안내 한다

응대멘트

4) 수술고객이 대리운전/콜택시를 요청하는 경우

태도 수술 후 힘들 것을 염려하는 태도, 마음가짐으로 응대한다

응대멘트

5) 위치 문의 시

태도 목적지의 위치를 확인하고 편하게 이동할 수 있는 방법을 모색한다

응대멘트

6) 짐이 많은 고객

태도 병원내부를 편하게 이동 할 수 있도록 도와주고 싶음 마음가짐

응대멘트

7) 차트작성 거부 고객

태도 차트작성에 필요성에 대해 친절히 설명 하며 차트작성을 도와준다

응대멘트

8) 고객이 음료를 쏟았을 때

태도 고객에게 다가가서 괜찮은지 확인하며, 치워드리겠습니다고 안내한다

응대멘트

9) 물건 판매의 목적으로 외부인이 방문 했을때

태도 병원 규칙은 설명하여 밖으로 안내 한다

응대멘트

10) 고객이 춥다고 하는 경우

태도

안타까운 마음으로 응대한다

응대멘트

11) 수술 전, 경과 사진 촬영을 거부하는 고객

태도

고객이 사진촬영에 대한 오해를 할 수 있으니, 이해하기 쉽도록 안내 한다

응대멘트

12) 수술 시 네일아트를 지우기 싫다는 고객

태도

고객의 마음을 이해하는 안타까운 마음을 담아 안내 한다

응대멘트

13) 택배. 배달 직원이 L층으로 오는 경우

태도

어렵다는 표정을 지으며, 배대지를 안내한다

응대멘트

14) 계단이용을 요청해야 하는 경우

태도

미안한 마음을 담아 안내 한다

응대멘트

15) 지인의 소개로 내원한 고객

태도

고객/직원의 소개로 내원한 고객의 경우 더욱 반갑게 맞이하며, 소개로 온 것임을 알고 있음을 공유한다.

응대멘트

16) 예약을 하지 않고 내원한 고객

① 재진 고객 (직원의 누락 , 고객의 누락)

상황 예약일에 방문한 것으로 고객이 알고 있다면, 직원의 실수이던 고객의 실수이던 책망하지 않고 진료접수를 도와준다

응대멘트

② 처음 방문한 고객

상황 지나가다가 병원에 내원한 고객인 경우 적극적인 자세로 당일 상담을 받을 수 있도록 도와준다. 당일 상담이 불가능한 경우 다음 예약일 을 잡고 귀가 할 수 있도록 한다

응대멘트

17) 대기시간이 발생하는 경우

① 고객이 늦게 내원한 경우

태도

책망하는 말투를 삼가고 000 병원의 예약 운영제에 대해 상기시키며 대기 시간이 어느 정도 인지에 대해서 정확히 안내한다.

응대멘트

② 고객이 정시에 왔는데 대기하는 경우

태도

대기 시간이 길어진 이유에 대해서 설명 드리고, 대기 시간이 어느 정도 인지에 대해서 정확히 안내한다. 고객의 이후 일정을 확인한다

응대멘트

17) 대기시간이 발생하는 경우

③ 추가 대기가 발생하는 경우

태도

1차 대기 안내 후 고객이 고객이 방치 되었다는 생각이 들지 않도록 관심을 표현한다

응대멘트

④ 상담실 내에서 실장/원장 대기

태도

고객이 5분 이상 대기가 발생되었을 시 상담실 문을 노크하고 조심스럽게 들어간다.
안타깝고 미안한 마음을 담아 고객에게 정중히 안내한다

응대멘트

1) 예약 없이 방문한 고객

고객 : 오늘 예약 없이 왔는데 성형외과 경과 볼 수 있을까요?

코디네이터:

고객 : 아니요. 다음 일정이 있어서 못 기다려요

코디네이터:

고객 : 네, 기다릴 수 있어요

코디네이터:

2) 고객이 검사비에 대해서 불만을 표현할 때

고객 : 검사비를 왜 내야 하죠?

코디네이터:

3) 초진 상담시 검사를 하지 않고, 상담 받고 싶다고 할 때

고객 : 검사 안하고 상담만 받고 싶어요.

코디네이터:

4) 고객이 로비에서 큰소리로 화를 내는 경우

고객 : 너무 불편하고 화가나요.

코디네이터 :